

1. Carta de Servicios de la Secretaría General de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) Nombre del Servicio: Secretaría General

b) Descripción: La Secretaría General es un órgano perteneciente al equipo de gobierno que tiene como función primordial el control de la legalidad de las actuaciones de la Universidad.

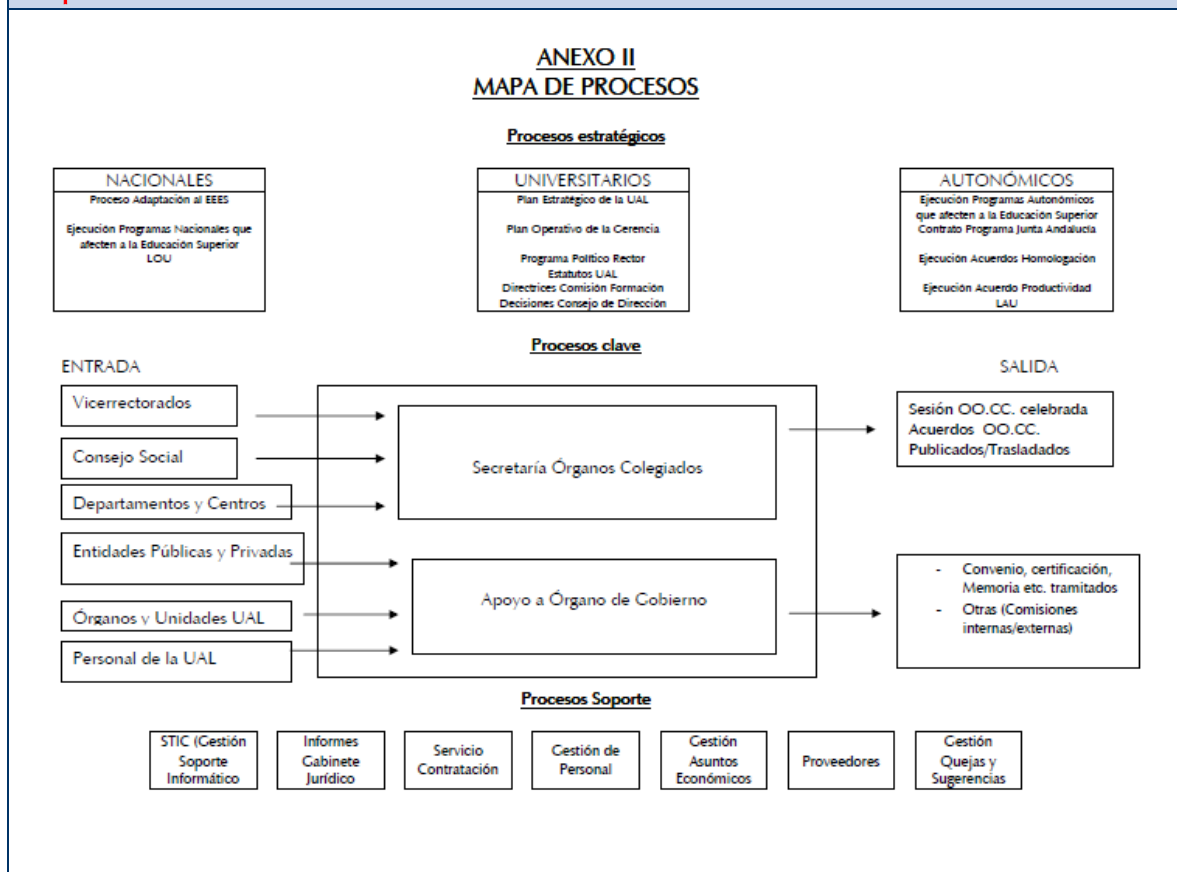
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

La Secretaría General es la unidad que realiza, con eficacia y calidad, funciones de secretaría para los órganos colegiados de gobierno y representación de la UAL, publica y traslada sus acuerdos a la comunidad universitaria y terceros con celeridad y eficacia, y vela por su cumplimiento; coordina con eficacia y fomenta la suscripción de convenios entre la UAL y entidades públicas y privadas, elabora con calidad la memoria anual de actividades y certifica en favor de unidades y personal de la UAL, cuantos hechos consten en la documentación oficial de la UAL.

Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.

El Servicio de Organización y Racionalización Administrativa es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la carta de servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente carta a José Manuel Salmerón García, Jefe de Negociado de Secretaría General.

Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.	
Servicio	Proceso
S.1 Realización sesiones de Consejo de Gobierno y Claustro.	Secretaría de órganos colegiados.
S.2 Elaboración certificaciones que sean solicitadas.	Apoyo a Órgano de Gobierno
S.3 Apoyar el proceso de suscripción de acuerdos y convenios con otras entidades así como su custodia.	Apoyo a Órgano de Gobierno
S.4 Elaboración de la memoria anual de la Universidad de Almería.	Apoyo a Órgano de Gobierno
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	
<p>Los usuarios de la Secretaría General en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios. 2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Secretaría General o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. 	
Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.	
<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 6/2001 de 24 de diciembre, Orgánica de Universidades (LOU) (BOE núm. 307 de 24 de diciembre), en su redacción dada por la LOMLOU (LO 4/2007 de 12 de abril de 2007). • Estatutos UAL (Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, BOJA de 24 de diciembre de 2003). • Modificación Estatutos UAL (Decreto 237/2011, de 12 de julio, BOJA de 28 de julio de 2011). • Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (LAU) (BOJA núm. 231 de 31 de diciembre de 2003). • Ley 12/2011 de 16 de diciembre, Ley de Modificación de la Ley Andaluza de Universidades (BOJA núm. 251 de 27 de diciembre de 2011). • Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre de 1992). • Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. • Reglamento de Régimen Interno del Consejo Gobierno (Acuerdo de 18/2/04, BOJA de 1/7/04). • Reglamento de Régimen Interno del Claustro (Acuerdo de 16/3/04, BOJA de 5/10/04). • Acuerdo de 17 de enero de 2012, por el que se modifica el Reglamento del Claustro (BOJA núm. 27 de 9 de febrero de 2012). • Resolución de 27/11/07, por la que se determina la estructura, áreas del Rectorado y delegación de competencias en la Universidad. (BOJA núm. 27 de 7 de febrero de 2008). 	
Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:	

1. Derechos de los usuarios como ciudadanos.
<p>De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene derecho, entre otros, a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración. 2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este servicio de manera presencial, en papel, telefónica y telemática. 3. Ser objeto de una atención directa y personalizada. 4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida. 5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad. 6. Obtener una orientación positiva. 7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Al acceso a toda documentación correspondiente a los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno de la UAL. 2. A poder consultar las bases de datos de donde se confeccionan las certificaciones emitidas. 3. A solicitar copia de los convenios presentados por los interesados, una vez firmado por el Rector. 4. A disponer de una copia, al menos, de la memoria del curso anterior.
Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.
1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.
<p>Los usuarios de la Secretaría General, como clientes externos e internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su interés.</p> <p>El procedimiento de quejas y sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la institución universitaria, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.</p>
2. Formas de presentación.
<p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte papel disponible en cualquier unidad administrativa. • Soporte electrónico a través del campus virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.
<p>La Unidad de Quejas y Sugerencias llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.</p>

Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el procedimiento general de quejas y sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: <http://www.ual.es>.

Direcciones y formas de acceso.

1. Direcciones.

- **Dirección:**

Universidad de Almería.

Secretaría General

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- **Teléfonos, fax y mail:**

Telf: 950 015132/ 950 015277

Fax: 950 015331

- **Dirección de internet:** <http://www.ual.es>

2. Formas de acceso.

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.
- Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.
- Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.

2. Acceso por carretera:

A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la NE-2.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

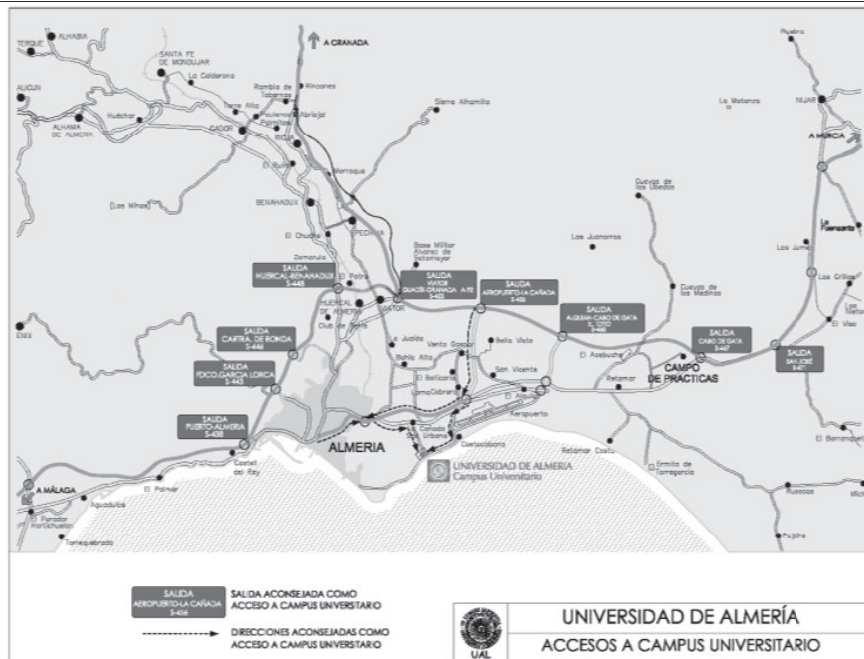
Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

3. Planos de situación.



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Compromisos de Calidad.

Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

Compromiso	Objetivo	Indicador
Publicar, en un plazo inferior a	Mantener el periodo de	SG1- Acuerdos Consejo de

dos días, los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno de la UAL.	publicación de acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno de la UAL	Gobierno.
Confeccionar, en un plazo inferior a dos días, los certificados	Agilizar periodos de realización de certificados	SG2- Certificados.
Trasladar las observaciones de Gabinete Jurídico y Gerencia al promotor del convenio en un plazo máximo de 3 días.	Agilizar la tramitación de los convenios con otras entidades	SG-3 Convenios.
Tener lista la memoria anual de la Universidad una semana antes de la inauguración del curso académico.	Elaborar de la memoria anual de la Universidad con la mayor antelación posible a la apertura del curso siguiente.	SG-4 Memoria.
Definición del Compromiso con indicación del servicio al que se está referido.		
<p>C.1 Publicamos, en un plazo no superior a dos días, los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno de la UAL (SG.2)</p> <p>C.2 Elaboramos, en un plazo inferior a dos días, los certificados cuya realización corresponda a la Secretaría General. (SG.2)</p> <p>C.3 Trasladamos al promotor del convenio las observaciones del Gabinete Jurídico y de la Gerencia en un plazo máximo de 3 días hábiles. (SG.3)</p> <p>C.4 Elaboramos la memoria anual de la Universidad una semana antes de la inauguración del curso académico. (SG.4)</p>		
Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.		
Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL.		
Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.		
<p>SG1 - Publicación Acuerdos Consejo de Gobierno (C.1)</p> <p>SG2 - Certificados. Plazo de elaboración desde solicitud (C.2)</p> <p>SG3 - Convenios. Plazo de comunicación de informes del Gabinete Jurídico y de la Gerencia al promotor. (C3).</p> <p>SG4 - Memoria. Plazo de antelación con que se confecciona la memoria anual de actividades de la Universidad, respecto a la fecha de apertura oficial del curso. (C4).</p>		
Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.		
C) OTROS DATOS DE INTERÉS		
Otros datos de interés.		
Horarios.		
<ul style="list-style-type: none"> El horario de atención al público en información presencial, telemática y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas. 		

Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ALUMNOS

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
Nombre del Servicio
Secretaría General
Servicios que prestamos.
S.1. Apoyo administrativo en el desarrollo de las sesiones de Órganos Colegiados
S.2. Elaboración de las certificaciones solicitadas.
S.3. Coordinar el proceso de suscripción de acuerdos y convenios con otras entidades así como su custodia.
S.4. Elaboración de la memoria anual de la Universidad de Almería.
Colaboración, Sugerencias y Quejas
<p>Los usuarios de la Secretaría General en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios. 2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Secretaría General o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. <p>Los usuarios de la Secretaría General, como clientes externos e internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.</p> <p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa • Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
Identificación de la Unidad Responsable
El SPEC es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente carta a la Secretaría General.
Misión del Servicio
La Secretaría General es la unidad que realiza, con eficacia y calidad, funciones de Secretaría para los órganos colegiados de gobierno y representación de la UAL, publica y traslada sus acuerdos a la comunidad universitaria y terceros con celeridad y eficacia, y vela por su cumplimiento; coordina con eficacia y fomenta la suscripción de convenios entre la UAL y entidades públicas y privadas, elabora

con calidad la memoria anual de actividades y certifica en favor de unidades y personal de la UAL, cuantos hechos consten en la documentación oficial de la UAL.

Horarios

- Horario de atención al público
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre
De lunes a viernes de 9:30 a 13:30

Dirección y Líneas de Autobuses.

- **Dirección:**
Universidad de Almería.
Edificio Central
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
 - **Teléfonos:**
Telf: 950 015132/ 950 015277
Fax: 950 015331
 - **Web:** <http://www.ual.es>
- **Líneas de autobús:** 11, 12, 18, 20.

Derechos de los usuarios

1. A que en un plazo máximo de dos días, hayan sido publicados los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno de la UAL.
2. A que en un plazo máximo de dos días, hayan sido confeccionadas las certificaciones solicitadas.
3. A que en un plazo máximo de 3 días, se trasladen las observaciones de Gabinete Jurídico y Gerencia al promotor del convenio.
4. A que una semana antes de la apertura del curso, esté confeccionada la Memoria del Curso anterior.

Plano de situación



3. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE ALUMNOS

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR				
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre			Código Indicador- Nombre Abreviado
	Código Servicios Implicados			
S.1 Preparación sesiones OO.CC.	C.1	Publicamos, en un plazo inferior a dos días, los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno de la UAL.		SG 1- Publicación Acuerdos
	S.2			
S.2 Publicaciones, traslados y certificaciones	C.2	Elaboramos, en un plazo inferior a dos días, los certificados cuya realización corresponde a la Secretaría General.		SG 2- Certificados
	S.2			

<p>S.3 COORDINACIÓN DE CONVENIOS</p>	<p>C.3 Trasladamos las observaciones de Gabinete Jurídico y Gerencia al promotor del convenio en un plazo máximo de 3 días.</p> <p>S.3</p>	<p>SG3 CONVENIOS</p>
<p>S.4 MEMORIA ANUAL</p>	<p>C.4 Tenemos finalizada la memoria anual de la Universidad una semana antes de la inauguración del curso académico.</p> <p>S.4</p>	<p>SG4 MEMORIA</p>